



Concejo Municipal
Santa Rosa de Osos

RESOLUCIÓN NÚMERO 020
(02 DE JUNIO DE 2026)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN INCLUSIVA Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DEL CONCEJO MUNICIPAL DE SANTA ROSA DE OSOS, ANTIOQUIA.

EL PRESIDENTE DEL CONCEJO MUNICIPAL DE SANTA ROSA DE OSOS, ANTIOQUIA, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 313 de la Constitución Política, la Ley 136 de 1994, la Ley Estatutaria 1618 de 2013, la Ley 1712 de 2014 y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia consagra el principio de igualdad material, ordenando al Estado promover las condiciones para que esta sea real y efectiva, adoptando medidas en favor de grupos discriminados o marginados, y protegiendo especialmente a personas en circunstancias de debilidad manifiesta.

Que el artículo 47 de la Carta Política impone al Estado la obligación de adelantar una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.

Que la Ley Estatutaria 1618 de 2013 establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, determinando que todas las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal deben adecuar sus manuales, protocolos, canales y dependencias físicas de atención al público, garantizando el enfoque diferencial de manera obligatoria.

Que la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) y la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC exigen de manera vinculante que la información de interés público sea accesible a las personas con discapacidad, implementando formatos alternativos y accesibilidad web universal.

Que se hace indispensable compilar, unificar y adaptar de manera coherente los lineamientos técnicos y actitudinales contemplados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Procuraduría General de la Nación, contextualizándolos a la realidad física, geográfica y administrativa de este Concejo Municipal para salvaguardar la inclusión y la dignidad humana.

6. Que la Mesa Directiva de la Corporación, como órgano de gobierno y administración, tiene la competencia para reglamentar los procesos internos de calidad, servicio al ciudadano y acceso democrático en el territorio, por lo cual,

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. ADOPCIÓN E INTEGRACIÓN. Adoptar en todas sus partes el “**Protocolo Institucional de Atención Inclusiva y Accesibilidad Universal**” del Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos, el cual ha sido estructurado técnica y jurídicamente conforme al Ordenamiento Jurídico Colombiano y que se anexa como cuerpo doctrinal y obligatorio del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y OBLIGATORIEDAD. El presente protocolo será de estricto e inexcusable cumplimiento para todos los Honorables Concejales, servidores públicos, asesores externos, personal administrativo y contratistas que presten sus servicios en el Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos.

ARTÍCULO TERCERO. VIGENCIA. Rige a partir de la fecha de su expedición, deroga cualquier disposición interna que le sea contraria.

Dada en el municipio de Santa Rosa de Osos, Antioquia, el 02 de junio de 2026.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.


CARLOS ARTURO GOMEZ PRECIADO
Presidente Concejo Municipal


MARTA IDALI MUÑOZ MESA
Vicepresidenta I


LUZ MARÍA AMAYA MOLINA
Vicepresidenta II

Elaboró: FANNY AIDÉ RENDÓN HERNÁNDEZ
Asesora Jurídica Concejo Municipal

Revisó: PAULINA RAMÍREZ ARBOLEDA
Secretaría General Concejo Municipal

Aprobó: CARLOS ARTURO GOMEZ PRECIADO
Presidente Concejo Municipal



Concejo Municipal
Santa Rosa de Osos



PROTOCOLO INSTITUCIONAL

DE

ATENCIÓN INCLUSIVA Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL



Accesibilidad
Universal



Discapacidad
Visual



Discapacidad
Auditiva



Lengua de
Señas



Sistema
Braille



Atención
Preferencial

TABLA DE CONTENIDO

Glosario	Pag. 2.
1. Introducción y Justificación	Pag. 5.
1.1. Objetivos del Protocolo	
1.2. Principios Rectores del Servicio Inclusivo	
2. Marco Normativo y Legal	Pag. 6.
2.1. Enfoque de Derechos y Modelo	
3. Uso Correcto del Lenguaje y Dignificación	Pag. 8.
4. Pautas Generales de Atención Presencial	Pag. 8.
4.1. Protocolo de Recepción e Interacción Inicial	
5. Recomendaciones Específicas por Tipo de Discapacidad	Pag. 9.
5.1. Discapacidad Física o Movilidad Reducida	
5.2. Discapacidad Visual (Ceguera o Baja Visión)	
5.3. Discapacidad Auditiva, Intelectual, Psicosocial	
6. Acciones Afirmativas	Pag. 10.
6.1. Marco de Adecuación a la Infraestructura Física del Concejo	
6.2. Apoyo en Sesiones Plenarias, Control Político y Conectividad Virtual	
6.3. Descentralización Rural y Enfoque Territorial	
6.4. Multicanalidad Comunicativa: Accesibilidad Web, Redes Sociales y Radio	
7. Recomendaciones Específicas de Interacción por Tipología	Pag. 19.
8. Sistema de Seguimiento, Indicadores y Rendición de Cuentas	Pag. 20.
8.1. Control Interno y Rendición de Cuentas	
9. Capacitación Obligatoria del Talento Humano	Pag. 20.



Accesibilidad Universal:

Condición que deben cumplir los entornos físicos, digitales, productos, servicios, procesos y comunicaciones para que puedan ser utilizados, comprendidos y disfrutados por todas las personas en igualdad de condiciones.

Acción Afirmativa:

Medida específica adoptada para reducir o eliminar las barreras que enfrentan grupos históricamente discriminados o en situación de vulnerabilidad, con el fin de garantizar la igualdad real y efectiva.

Ajuste Razonable:

Modificación o adaptación necesaria y adecuada que no imponga una carga desproporcionada, realizada para garantizar a las personas con discapacidad el goce y ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones.

Atención Inclusiva:

Conjunto de acciones, procedimientos y actitudes orientadas a garantizar que todas las personas reciban un servicio digno, respetuoso, accesible y libre de discriminación.

Barreras:

Obstáculos físicos, comunicativos, tecnológicos, actitudinales o sociales que limitan o impiden la participación plena de las personas en diferentes ámbitos de la vida.

Comunicación Accesible:

Forma de transmitir información mediante formatos, lenguajes y herramientas que permitan la comprensión y el acceso por parte de todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad.

Diseño Universal:

Principio mediante el cual los productos, entornos, programas y servicios son concebidos para ser utilizados por todas las personas, sin necesidad de adaptaciones posteriores.

Discapacidad:

Resultado de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, sensoriales, intelectuales, cognitivas o psicosociales y las barreras del entorno que limitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

Discapacidad Auditiva:

Condición que implica una disminución parcial o total de la capacidad para escuchar.

Discapacidad Física o Motriz:

Condición que afecta la movilidad, coordinación o desplazamiento de una persona.

Discapacidad Intelectual:

Condición caracterizada por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en las habilidades adaptativas necesarias para la vida diaria.

Discapacidad Psicosocial:

Condición asociada a trastornos mentales o del comportamiento que, al interactuar con diversas barreras, puede limitar la participación plena de una persona.

Discapacidad Visual:

Condición que comprende la ceguera total o parcial y la baja visión.

Enfoque Diferencial:

Método de atención que reconoce las características, necesidades y condiciones particulares de las personas para garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos.

ICAR (Indicador de Cobertura de Ajuste Razonable):

Herramienta de medición adoptada por el Concejo Municipal para evaluar la efectividad de las acciones implementadas en favor de las personas con discapacidad.

Inclusión:

Proceso mediante el cual todas las personas participan plenamente en la vida social, política, económica y cultural, sin discriminación ni exclusión.

Lenguaje Claro:

Forma de comunicación sencilla, precisa y comprensible que facilita el acceso a la información por parte de toda la ciudadanía.

Lenguaje Inclusivo:

Uso del lenguaje que promueve el respeto, la dignidad y la igualdad de todas las personas, evitando expresiones discriminatorias, estigmatizantes o excluyentes.

Movilidad Reducida:

Situación temporal o permanente que dificulta el desplazamiento autónomo de una persona.

Persona con Discapacidad:

Término reconocido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para referirse a quienes presentan deficiencias físicas, sensoriales, intelectuales o

psicosociales que, en interacción con barreras del entorno, pueden limitar su participación social.

Perro Guía:

Animal especialmente entrenado para asistir a personas con discapacidad visual en sus desplazamientos y actividades cotidianas.

PQRSD:

Sigla utilizada para referirse a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por la ciudadanía ante una entidad pública.

Participación Ciudadana:

Derecho de las personas a intervenir en los asuntos públicos, expresar opiniones, formular propuestas y ejercer control social sobre la gestión estatal.

Sordoceguera:

Condición que combina discapacidad visual y auditiva, generando necesidades específicas de comunicación, orientación y movilidad.

Tecnologías de Apoyo:

Dispositivos, equipos, herramientas o programas que facilitan la autonomía, movilidad, comunicación y participación de las personas con discapacidad.

Transparencia:

Principio de la función pública que garantiza el acceso a la información, la publicidad de las actuaciones administrativas y la rendición de cuentas a la ciudadanía.



1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

El Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos, como corporación pública administrativa fundamental en el desarrollo territorial y democrático del municipio, tiene el deber legal y moral de garantizar que sus canales de interlocución, instalaciones y procesos sean enteramente accesibles para todos los ciudadanos. El presente protocolo normativo nace de la necesidad imperiosa de erradicar todo tipo de segregación, estigmatización o barrera de acceso en la prestación de servicios, garantizando el ejercicio pleno de los derechos de la población con discapacidad.

La atención al ciudadano en el ámbito público local no puede limitarse a un trámite mecánico; debe concebirse como una manifestación del respeto por la dignidad humana. En Santa Rosa de Osos, la diversidad de nuestra población nos exige una capacitación rigurosa y un marco procedimental claro para que cada funcionario, asesor, técnico o concejal responda de forma asertiva, empática y con altos estándares de calidad técnica y calidez humana ante los requerimientos de las personas con discapacidad.



1.1. Objetivos del protocolo

Objetivo General:

Establecer los lineamientos técnicos, conceptuales y procedimentales obligatorios para los servidores públicos y contratistas del Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos, asegurando un servicio con enfoque diferencial, incluyente y libre de barreras para las personas con discapacidad.

Objetivos Específicos:

- Estandarizar el uso adecuado del lenguaje institucional, eliminando expresiones peyorativas, médicas o asistenciales.
- Orientar las actuaciones del personal frente a los diferentes tipos de discapacidad (física, visual, auditiva, intelectual, psicosocial, sordoceguera y múltiple).
- Adaptar los canales de atención presencial, telefónica y virtual conforme a los principios de diseño universal y accesibilidad web vigentes en el país.

1.2. Principios Rectores del Servicio Inclusivo

Dignidad: El reconocimiento del valor de cada ser humano por el solo hecho de serlo, garantizando autonomía e independencia individual.

No Discriminación: Prohibición de cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga por objeto o resultado menoscabar el reconocimiento de derechos.

Participación Plena y Efectiva: Inclusión total en las dinámicas sociales y políticas; la ciudadanía con discapacidad tiene voz en las sesiones de la corporación.

Accesibilidad Universal: Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes y servicios para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas.

2. MARCO NORMATIVO Y LEGAL

La construcción e implementación de este protocolo responde a un robusto bloque de constitucionalidad y normatividad nacional e internacional que obliga a las corporaciones públicas a asegurar la igualdad material.

Norma	Disposición Principal y Ámbito de Aplicación
Constitución Política de Colombia (Art. 13 y 47)	Establece que el Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva, y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Art. 47 obliga al Estado a adelantar políticas de previsión, rehabilitación e integración social.
Ley Estatutaria 1618 de 2013	Establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Obliga a todas las entidades públicas a adecuar sus planes de atención, infraestructura y comunicación con enfoque diferencial.
Ley 1712 de 2014 (Transparencia)	Regula el derecho de acceso a la información pública. Exige expresamente que la información de interés público sea accesible a las personas con discapacidad, implementando formatos alternativos y accesibilidad web.
Resolución 1519 de 2020 (MinTIC)	Define los estándares y directrices técnicos de accesibilidad web que deben cumplir los portales institucionales de las entidades públicas en Colombia, alineados con las pautas WCAG 2.1.

2.1. Enfoque de Derechos y Modelo Social

Este protocolo adopta plenamente el Modelo Social, el cual determina que la discapacidad no es un problema de la persona, sino el resultado de la interacción entre las características del individuo y las barreras externas (físicas, comunicativas, actitudinales y arquitectónicas) que la sociedad y las instituciones imponen, impidiendo su participación en igualdad de condiciones.



3. USO CORRECTO DEL LENGUAJE Y DIGNIFICACIÓN

El lenguaje no es neutral; configura la realidad y perpetúa o derriba imaginarios sociales. El uso de términos médicos, diminutivos asistenciales o expresiones despectivas vulnera la dignidad de la ciudadanía. En las comunicaciones escritas, debates en el recinto del Concejo, atención en ventanilla y publicaciones en redes sociales, se adoptará de manera estricta el siguiente glosario terminológico:

TÉRMINOS QUE DEBEN EVITARSE (NO SE DICE)	EXPRESIÓN CORRECTA (SE DICE)
Discapacitado, Deficiente, Enfermito, Minusválido, Incapaz, Impedido, Persona con capacidades especiales / diferentes.	Persona con discapacidad (Aprobado internacionalmente por la ONU).
Paralítico, Lisiado, Inválido, Tullido, Postrado o confinado en una silla de ruedas.	Persona con discapacidad física o Persona con movilidad reducida.
El Ciego, Invidente, Cieguito, Corto de vista.	Persona con discapacidad visual o Persona ciega / con baja visión.
Sordomudo, El Sordo, Sordito, Mudo.	Persona con discapacidad auditiva o Persona sorda / con hipoacusia.
Retardado, Mongolito, Retrasado mental, Tonto, Deficiente mental.	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva.
Locos, Dementes, Trastornados, Esquizofrénicos, Lunáticos.	Persona con discapacidad psicosocial.
Normales, Sanos (implica que las personas con discapacidad están enfermas).	Personas sin discapacidad.

4. PAUTAS GENERALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial en la sede administrativa del Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos debe ceñirse a estándares de accesibilidad actitudinal. La infraestructura física puede presentar desafíos, pero la actitud del servidor público debe mitigar activamente cualquier barrera.

4.1. El Protocolo de Recepción e Interacción Inicial

- **Contacto Visual y Directo:** Salude mirando directamente a los ojos del ciudadano. Si este se encuentra acompañado por un familiar, intérprete o asistente, diríjase siempre a la persona con discapacidad.
- **Preguntar antes de Auxiliar:** Nunca asuma de forma impositiva que la persona requiere asistencia física. Si observa dificultades, acérquese con respeto y ofrezca ayuda de forma clara.
- **Respeto por las Ayudas Técnicas:** Las sillas de ruedas, bastones, caminadores o perros guía son extensiones del espacio corporal del individuo.
- **Verificación de la Comprensión:** Al explicar los requisitos de un trámite, hágalo de forma pausada.

5. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS POR TIPO DE DISCAPACIDAD

5.1. Discapacidad Física o Movilidad Reducida

- **Nivelación de la mirada:** Al sostener una conversación prolongada con un usuario en silla de ruedas, siéntese en una silla frente a él para mantener los ojos al mismo nivel.
- **Despeje de corredores:** Asegure que los pasillos de acceso estén libres de obstáculos que obstruyan el radio de giro de una silla de ruedas.
- **Firmas y documentos:** Si presenta dificultades para firmar, ofrezca un apoyo firme y otorgue el tiempo necesario sin mostrar afán.

5.2. Discapacidad Visual (Ceguera o Baja Visión)

- **Identificación verbal obligatoria:** Al acercarse, salude e identifíquese inmediatamente con claridad.
- **Técnica de guía vidente:** Si el ciudadano solicita asistencia para desplazarse, ofrezca su hombro o codo caminando un paso por delante.
- **Uso de referencias espaciales precisas:** Emplee indicaciones exactas como 'a su derecha' o 'detrás de usted'.
- **Perros Guía:** Tienen libre acceso a todas las instalaciones del Concejo. No los toque ni los distraiga.

5.3. Discapacidad Auditiva, Intelectual y Psicosocial

- **Facilitar la lectura labiofacial:** Ubíquese de frente al ciudadano, hable con velocidad moderada y gesticulación natural.
- **Lenguaje Claro y Simplificado:** Estructure las frases con una secuencia lógica directa. Evite tecnicismos complejos o ironías.
- **Manejo Asertivo del Estrés:** Ante situaciones de alteración emocional, conserve una postura corporal relajada y un tono de voz suave.

6. ACCIONES AFIRMATIVAS

6.1. Marco de Adecuación a la Infraestructura Física del Concejo

Reconociendo de manera objetiva las limitaciones arquitectónicas y de diseño universal de nuestra sede institucional, se adoptan las siguientes acciones afirmativas de obligatorio cumplimiento:

Toda vez que el recinto • Habilitación del Puesto Alterno en Primera Planta: oficial de sesiones y la Secretaría General del Concejo se encuentran ubicados en la segunda planta de la edificación, y dado que las condiciones estructurales e históricas del inmueble impiden la instalación técnica de rampas homologadas o ascensores, se institucionaliza y habilita de forma permanente un Puesto Alterno de Atención Inclusiva en la primera planta de la edificación.

Cuando un ciudadano • Activación de Alerta y Descenso Obligatorio: con discapacidad física, movilidad reducida, talla baja o adulto mayor requiera radicar documentos, solicitar asesorías o copias de actas, el funcionario del primer nivel activará de manera inmediata los canales internos para que la Secretaria General o el asesor asignado descienda de forma prioritaria y preste el servicio personalizado en la primera planta, garantizando la continuidad y accesibilidad real del servicio.



6.2. Apoyo en Sesiones Plenarias, Control Político y Conectividad Virtual

Con el propósito de garantizar los derechos fundamentales a la participación democrática y al control político sin discriminación, se establecen las siguientes garantías operativas:

La Secretaría General • Asistencia Documental y Lectura Guiada: y el personal técnico de apoyo del Concejo brindarán asistencia personalizada de lectura activa de proyectos de acuerdo, actas, órdenes del día y gacetas a los ciudadanos con discapacidad visual, intelectual o baja visión que acudan a la corporación o participen en las plenarias.

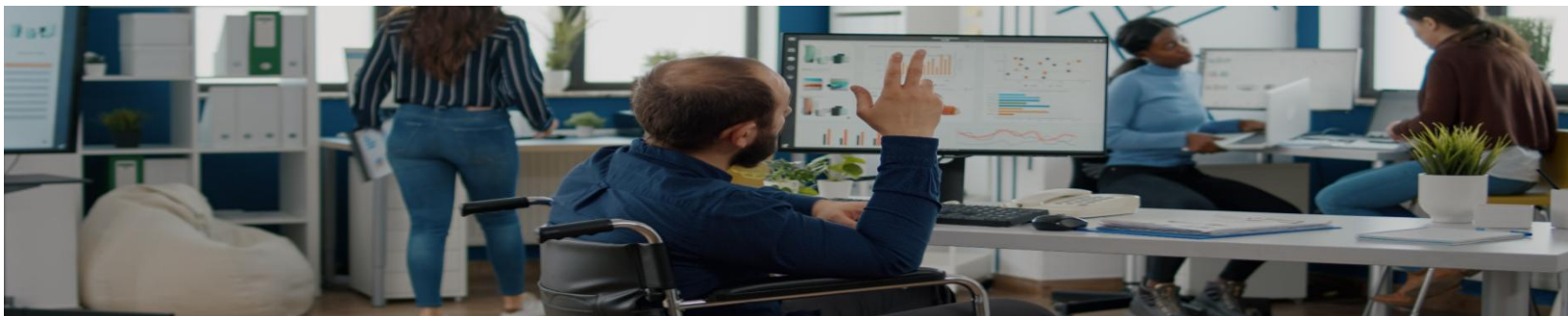
La Mesa Directiva • Logística y Acomodación Preferente: dispondrá de espacios físicos accesibles dentro del recinto para garantizar una acomodación digna y el uso preferente de la palabra a los ciudadanos con enfoque diferencial.

Se formaliza y habilita • Conectividad Virtual Institucional: el uso de plataformas de videoconferencia de alta definición (como Zoom, Teams, Meet) para asegurar que el personal en situación de discapacidad o movilidad reducida pueda conectarse de forma interactiva y remota a las sesiones plenarias, comisiones permanentes o audiencias de atención al ciudadano, garantizando su derecho a intervenir y debatir a distancia.

6.3. Descentralización Rural y Enfoque Territorial

Considerando la amplia extensión geográfica del municipio de Santa Rosa de Osos y la dispersión de la población rural, se adopta la estrategia de descentralización administrativa:

El Concejo Municipal • Sesiones en Corregimientos y Veredas: programará y ejecutará de manera obligatoria en su cronograma anual sesiones plenarias descentralizadas en los corregimientos más alejados del casco urbano (como San Pablo, Hoyorrico, San Isidro, entre otros). El fin primordial de estas jornadas en territorio es romper el aislamiento geográfico, acercar la institucionalidad legislativa a la ruralidad y recolectar de primera mano las necesidades, reclamos y propuestas de las personas con discapacidad en su entorno natural.



6.4. Multicanalidad Comunicativa: Accesibilidad Web, Redes y Radio

El derecho fundamental al acceso a la información pública se garantizará mediante una estrategia tecnológica y comunicativa multicanal, estructurada de la siguiente manera:

El portal web oficial • Accesibilidad Web Universal: del Concejo se encuentra adecuado bajo los estándares técnicos de la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC (WCAG 2.1), asegurando total compatibilidad con lectores de pantalla (JAWS, NVDA), opciones de alto contraste de color y redimensionamiento de fuentes tipográficas para usuarios con baja visión.

Portal web: <https://santarosadeososconcejo.gov.co/>

Entidad: Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos

Normatividad de referencia:

- Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC.
- Norma Técnica Colombiana NTC 5854, basada en los criterios internacionales de accesibilidad WCAG.
- Ley 2345 del 30 de diciembre de 2023 (Ley de Chao Marcas).
- Acuerdo Municipal N.º 010 del 26 de agosto de 2024, relacionado con la identidad institucional y la implementación de los elementos gráficos oficiales.

El Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos dispone de un portal web institucional bajo el dominio oficial **gov.co**, orientado a garantizar el acceso de la ciudadanía a la información pública, la participación ciudadana, la transparencia institucional y los canales de atención.

En cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 y la NTC 5854, presento informe de funcional, visual y de usabilidad del portal web, con aspectos relacionados con accesibilidad, diseño universal, navegación, organización de contenidos, compatibilidad tecnológica y facilidad de acceso para todos los ciudadanos.

Diseño visual, colores y accesibilidad para personas con discapacidad visual

El portal presenta una arquitectura visual basada en colores institucionales neutros, fondos claros y textos en tonos oscuros, permitiendo una adecuada diferenciación visual y favoreciendo la lectura de los contenidos.

La selección cromática evita depender exclusivamente del color para transmitir información, facilitando la interpretación por parte de usuarios con alteraciones en la percepción del color, incluyendo diferentes tipos de daltonismo.

La estructura visual mantiene una distribución organizada mediante títulos, subtítulos, botones de acción y secciones claramente diferenciadas, permitiendo una navegación intuitiva tanto para ciudadanos con experiencia digital como para usuarios con conocimientos básicos.

Tipografía, legibilidad y organización del contenido

El portal utiliza una tipografía de diseño limpio, de fácil lectura en pantalla, con una adecuada jerarquía visual mediante títulos destacados, subtítulos, párrafos y botones identificables.

Se evidencia una correcta distribución de espacios, márgenes y separación entre elementos, evitando la saturación de información y facilitando la comprensión de los contenidos publicados.

Los artículos, noticias y publicaciones institucionales presentan títulos descriptivos, contenido estructurado y acompañamiento gráfico que permite al ciudadano identificar claramente la información de interés.

Compatibilidad con dispositivos y navegadores

El sitio web presenta una arquitectura adaptable (Responsive Web Design), permitiendo su correcta visualización y funcionamiento en diferentes resoluciones de pantalla.

Se evidencia compatibilidad con:

- Dispositivos móviles Android.
- Dispositivos móviles iPhone con sistema iOS.
- Computadores de escritorio y portátiles.
- Navegadores web de uso común y motores de búsqueda.

La estructura de navegación se adapta al tamaño del dispositivo, conservando menús, botones, formularios y contenidos accesibles.



Gestión de imágenes, contenido audiovisual y almacenamiento digital

Las imágenes publicadas en el portal corresponden a registros institucionales propios, realizadas por el contratista responsable del componente audiovisual, contando con autorización de uso institucional por parte del Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos.

El portal cuenta con una conexión directa a servidores de almacenamiento que permiten la gestión y publicación de material fotográfico institucional.

Cada publicación incluye imágenes relacionadas con la información presentada y elementos descriptivos que permiten al usuario comprender el contexto del contenido publicado.

El contenido audiovisual, incluyendo transmisiones y registros de sesiones, se encuentra alojado en el canal oficial de YouTube del Concejo Municipal, permitiendo una adecuada disponibilidad, estabilidad de reproducción y acceso desde diferentes dispositivos.

Canales de atención ciudadana y PQRSD

El portal dispone de un módulo de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), permitiendo una comunicación directa entre la ciudadanía y la Corporación.

El formulario cuenta con campos claramente identificados, facilitando el envío de solicitudes, el seguimiento de requerimientos ciudadanos y el fortalecimiento de la participación y atención al público por medios digitales.

Navegación, botones y arquitectura de la información

La plataforma presenta una estructura organizada mediante un menú principal con acceso a las secciones de:

- Inicio.
- Corporación.
- Participa.
- Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Atención y Servicios a la Ciudadanía.
- Quienes somos
- Órganos de control
- Acuerdos municipales
- Acta de sesión
- Sesiones en vivo

Los botones de navegación son visibles, identificables y permiten acceder de forma directa a la información institucional, facilitando la experiencia del usuario.

La organización de la información responde a principios de claridad, facilidad de búsqueda y acceso a los servicios digitales.

Gestión documental digital y disponibilidad de información pública.

El portal web del Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos garantiza la disponibilidad y consulta de la información pública mediante la publicación de documentos institucionales en formato PDF, incluyendo actas de sesiones, acuerdos municipales, resoluciones, informes y demás documentos administrativos que, conforme a su naturaleza, competencia y oportunidad, deben ser puestos a disposición de la ciudadanía.

La carga y actualización de esta documentación se realiza de manera periódica atendiendo los tiempos establecidos por la Corporación, los procesos administrativos internos y los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información pública, garantizando que el ciudadano pueda consultar los documentos oficiales de forma clara, organizada y en formatos digitales compatibles con los diferentes dispositivos y navegadores web.

Adicionalmente, el sistema de gestión del portal permite el almacenamiento y organización de los archivos digitales, facilitando su acceso permanente, descarga y consulta por parte de los usuarios, fortaleciendo así los mecanismos de participación ciudadana y el ejercicio del control social.

Concepto técnico de cumplimiento

De acuerdo con la evaluación visual, funcional y de usabilidad realizada al portal institucional del Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos, se de un nivel alto de cumplimiento frente a los criterios establecidos en la Resolución 1519 de 2020 y la NTC 5854, especialmente en aspectos relacionados con:

- Disponibilidad y acceso permanente a la información pública.
- Diseño adaptable a diferentes dispositivos.
- Organización y estructura del contenido.
- Legibilidad de textos.
- Compatibilidad con navegadores y sistemas operativos.
- Integración de canales de atención ciudadana mediante PQRSD.
- Uso de recursos audiovisuales externos para garantizar disponibilidad y estabilidad del servicio.
- Implementación de identidad gráfica institucional conforme a la Ley 2345 de 2023 y el Acuerdo Municipal N.º 010 de 2024.

Matriz de evaluación mediante semáforo de cumplimiento de accesibilidad digital

La presente matriz se desarrolla como mecanismo de autoevaluación del portal institucional del Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos, tomando como referencia los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio TIC y la Norma Técnica Colombiana NTC 5854, con enfoque en accesibilidad, usabilidad, experiencia de usuario y acceso universal a la información pública.

Convenciones del semáforo:

- Cumple: El criterio evaluado se encuentra implementado y funcional.
- Cumple parcialmente: El criterio se encuentra en proceso de fortalecimiento o requiere ajustes técnicos menores.
- No cumple: El criterio no se encuentra implementado.

No.	Criterio de evaluación	Referencia normativa	Estado	Observación técnica
1	Diseño adaptable a dispositivos móviles Android, iOS, computadores y tabletas	Resolución 1519 de 2020	● Cumple	El portal mantiene una correcta visualización y funcionamiento en diferentes tamaños de pantalla.
2	Compatibilidad con navegadores y motores de búsqueda web	Resolución 1519 de 2020	● Cumple	La estructura del sitio permite el acceso mediante navegadores modernos y facilita la localización del contenido digital.
3	Diseño visual con adecuada separación de elementos y lectura del contenido	NTC 5854	● Cumple	Se evidencia una organización clara de títulos, párrafos, botones e imágenes.
4	Uso de colores y contraste para facilitar la lectura y comprensión visual	NTC 5854	● Cumple	Se utilizan fondos claros y textos oscuros, evitando depender únicamente del color para transmitir información, favoreciendo a usuarios con alteraciones en la percepción del color.
5	Tipografía legible y jerarquía visual del contenido	NTC 5854	● Cumple	El sitio presenta una fuente clara con diferenciación entre títulos, subtítulos y contenido general.
6	Menús, botones y enlaces claramente identificables	Resolución 1519 de 2020 y NTC 5854	● Cumple	La navegación permite al ciudadano acceder fácilmente a las diferentes secciones institucionales.

7	Publicaciones con imágenes, noticias y contenido institucional organizado	Resolución 1519 de 2020	● Cumple	Las fotografías acompañan el contenido informativo y son de uso institucional autorizado por el Concejo Municipal.
8	Contenido audiovisual disponible mediante plataformas de alta disponibilidad (YouTube)	Resolución 1519 de 2020	● Cumple	Las sesiones y transmisiones institucionales cuentan con almacenamiento externo que garantiza disponibilidad y consulta posterior por la ciudadanía.
9	Canal de atención ciudadana mediante formulario PQRS	Resolución 1519 de 2020	● Cumple	El portal dispone de un mecanismo digital para la recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
10	Información institucional y cumplimiento de identidad gráfica oficial	Ley 2345 de 2023 y Acuerdo Municipal 010 de 2024	● Cumple	El portal mantiene una identidad visual acorde con los lineamientos institucionales, respetando símbolos, colores y elementos oficiales.
11	Arquitectura de información y facilidad de búsqueda del contenido	NTC 5854	● Cumple	El contenido está organizado mediante secciones temáticas que facilitan su ubicación y consulta.
12	Inclusión de mapa del sitio como apoyo a la navegación	Resolución 1519 de 2020	● Cumple parcialmente	Se encuentra identificado como un componente de mejora a implementar para fortalecer la localización de contenidos.
13	Navegación completa mediante teclado y accesibilidad avanzada	NTC 5854	● Cumple parcialmente	Se recomienda realizar pruebas técnicas adicionales y ajustes para garantizar la interacción total sin dispositivos apuntadores.

Total de criterios evaluados: 13

- Cumple: 11 criterios (84,6 %)
- Cumple parcialmente: 2 criterios (15,4 %)
- No cumple: 0 criterios (0 %)

El portal web del Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos evidencia una implementación tecnológica adecuada para la prestación de servicios digitales y la divulgación de información pública, alcanzando un nivel de cumplimiento satisfactorio conforme a los criterios evaluados de la Resolución 1519 de 2020 y la NTC 5854.

Las plataformas de • Redes Sociales en Lenguaje Claro: Facebook e Instagram oficiales de la corporación se utilizarán para difundir infografías sintéticas,

calendarios de debates y resúmenes ejecutivos en formatos visuales limpios y bajo los principios de 'lectura fácil'.

Además, el Honorable Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos utiliza de manera permanente sus canales oficiales de Facebook, Instagram y YouTube como herramientas de comunicación institucional para informar a la ciudadanía sobre las actividades, sesiones, debates, proyectos de acuerdo, eventos y acciones desarrolladas por la Corporación en cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales.

A través de estas plataformas digitales se realizan publicaciones informativas, transmisiones en vivo de las sesiones y difusión de contenidos relacionados con el ejercicio del control político, permitiendo que la comunidad conozca de manera oportuna las decisiones, iniciativas y actuaciones que contribuyen al desarrollo del municipio y al fortalecimiento de la participación ciudadana.

Esta estrategia de comunicación se desarrolla en cumplimiento de los principios de publicidad, transparencia y acceso a la información pública consagrados en la Constitución Política de Colombia, especialmente en su artículo 74, así como en la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, que promueve la divulgación activa de la información por parte de las entidades públicas.

De igual manera, estas acciones se encuentran alineadas con la Ley 136 de 1994 y la Ley 1757 de 2015, las cuales fortalecen la participación democrática y el acercamiento entre las instituciones y la ciudadanía. En este sentido, las redes sociales oficiales del Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos se constituyen en un mecanismo efectivo para garantizar la información, la rendición de cuentas y el seguimiento ciudadano a la gestión pública.

Canales Oficiales de Comunicación Digital del Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos

1. **Facebook:**
<https://www.facebook.com/concejosantarosaosos>
2. **Instagram:**
<https://www.instagram.com/concejosantarosadeosos/>
3. **YouTube:**
<https://www.youtube.com/@concejoSantaRosadeOsos>

Estos canales digitales son administrados por el Honorable Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos y constituyen los medios oficiales para la divulgación de información institucional, transmisiones en vivo de sesiones, actividades

corporativas, ejercicios de control político, rendición de cuentas y demás acciones desarrolladas por la Corporación en cumplimiento de sus funciones legales y constitucionales.

Para mitigar las brechas • Transmisión Radial Colectiva: de conectividad digital en el sector rural y beneficiar directamente a las personas con discapacidad visual, el Concejo transmitirá en vivo la totalidad de sus sesiones plenarias y debates de control político a través de la emisora radial de cobertura local, asegurando un canal auditivo de máxima penetración territorial.

7. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS DE INTERACCIÓN POR TIPOLOGÍA

Mantener la mirada • Discapacidad Física: al mismo nivel del usuario (siéntese frente a él si la interacción supera los dos minutos). Respete las ayudas técnicas (sillas de ruedas, bastones) como espacio corporal privado.

Identifíquese de forma • Discapacidad Visual: verbal inmediata al iniciar y finalizar la conversación. Emplee referencias espaciales precisas basándose en la lateralidad ('a su derecha', 'detrás de usted') y garantice el libre acceso de perros guía sin distraerlos.

Ubíquese de frente • Discapacidad Auditiva: con los labios visibles y buena iluminación para permitir la lectura labiofacial. Dialogue con velocidad moderada, sin gritar, y apóyese en textos escritos o plataformas de relevo virtual.

Utilice explicaciones • Discapacidad Intelectual y Psicosocial: sencillas bajo la estructura lógica de lenguaje claro. Muestre paciencia respetando los tiempos de procesamiento de información y maneje de forma asertiva situaciones de estrés con un tono de voz calmado y sereno.



8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO, INDICADORES Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Indicador de Cobertura de Ajuste Razonable (ICAR)

Para medir de forma objetiva la gestión interna y la eficiencia en la eliminación de barreras institucionales, se implementará de forma obligatoria el cálculo del ICAR:

$$\text{ICAR} = \frac{\text{Número de solicitudes de ciudadanos con discapacidad con ajuste razonable eficaz}}{\text{Total, de solicitudes y tramites radicados por personas en situación de discapacidad}} \times 100$$

- **Meta Institucional:** 100% de efectividad anual.
- **Periodicidad de Medición:** Semestral.

8.1. Control Interno y Rendición de Cuentas a la Mesa Directiva

Las Secretarías de la Corporación consolidarán de manera semestral el informe de atención incluyente, accesibilidad y aplicación del ICAR. **La dirección de la entidad o el Secretario General tendrá la obligación jurídica de rendir cuentas de forma semestral ante la Mesa Directiva**, presentando el estado de cumplimiento de este protocolo y las acciones preventivas desplegadas ante las alertas de la Procuraduría General de la Nación y demás entes de control.

9. CAPACITACIÓN OBLIGATORIA DEL TALENTO HUMANO.

Cada año la Mesa Directiva de la Corporación deberá diseñar, ejecutar e institucionalizar de manera obligatoria un taller de capacitación dirigido al 100% de los funcionarios públicos la Corporación. Dicha capacitación versará sobre *"Pautas de Servicio y Atención Incluyente con Enfoque Diferencial en la Administración Pública"*, tomando como texto guía los manuales de la Procuraduría General de la Nación.